ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE CONTRATAÇÃO DIRETA
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08/2026
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 11/2026

Contratação de empresa especializada para implantação de chatbot no WhatsApp integrado ao sistema Implanta (CRM/ERP) para o CREFONO6 – Conselho Regional de Fonoaudiologia 6ª Região

1. Objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência visa à contratar uma empresa especializada para **projetar, configurar, integrar, treinar, testar, implantar e manter** um **chatbot de atendimento via WhatsApp** do CREFONO6, com **opção de atendimento humano** e **integração nativa via API** ao sistema **Implanta** (https://implanta.net.br/), contemplando: desenho de fluxos (mapas mentais/BPMN), personalização da linguagem, gestão de templates do WhatsApp, integrações REST, monitoração, analytics, transferência para atendente, treinamento e suporte contínuo, em conformidade com a **LGPD** e com as políticas da **Plataforma WhatsApp Business**.

GRUPO ÚNICO						
Item	**Especificação**	**Catser**	**Unidade de Medida**	**Quantidade**	**Valor Mensal Estimado**	**Valor total Estimado**
1	Assinatura mensal da plataforma incluindo 7 usuários operando a plataforma	26077	MÊS	12	R$ 2.660,00	R$ 31.920,00
2	Serviço de configuração inicial (implantação, treinamento e testes)	26077	Unidade	1	R$ 5.000,00	R$ 5.000,00
3	Conversas adicionais iniciadas pelo atendido (conversas passivas)	26077	Unidade	3000 por mês	R$ 1.200,00	R$ 14.400,00
4	Conversas adicionais iniciadas pelo CREFONO6 (conversas ativas)	26077	Unidade	500	R$ 400,00	R$ 4.800,00
VALOR TOTAL GLOBAL						**R$ 56.120,00**

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado comum para efeito da modalidade de contratação a ser executada, neste caso dispensa eletrônica.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.4. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados da data do efetivo fornecimento do objeto na forma do art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. Havendo divergência entre o CATSER e a especificação do item no quadro acima, prevalecerá esta última.

1.6. O custo total estimado para a contratação é de **R$ 56.120,00**(cinquenta e seis mil cento e vinte reais).

2. Fundamentação da contratação

2.1 Motivação

Melhorar a experiência de fonoaudiólogos(as) e empresas registradas no Conselho, **automatizando dúvidas e serviços de alto volume**, como: consulta de situação cadastral/adimplência, emissão de boletos, renegociação, emissão de certidões e informações institucionais; **reduzir tempo de atendimento**, padronizar respostas e **desonerar a equipe** com triagens inteligentes e autoatendimento, mantendo a possibilidade de **atendimento humano** quando necessário.

O chatbot com IA (inteligência artificial) pode atender aos profissionais a qualquer hora do dia, aumentando a acessibilidade e a conveniência, fornecendo respostas rápidas consistentes e precisas instantaneamente, melhorando o tempo de resposta ao usuário, automatizando as tarefas de atendimento, com isso, os funcionários podem dedicar-se a tarefas mais complexas que careçam atendimento humano. O Chatbot com IA também pode lidar com um grande volume de consultas simultaneamente, sem degradação no desempenho. Com aprendizado de máquina, o chatbot pode personalizar interações com base no histórico do profissional, coletando dados valiosos sobre as interações dos contatos para análise e melhoria contínua do serviço de atendimento. Por atender rapidamente às necessidades dos profissionais, aumenta a satisfação dos usuários dos serviços do Conselho de Fonoaudiologia 6ª Região.

2.2 Objetivos

- Aumentar a satisfação dos usuários dos serviços do Conselho de Fonoaudiologia 6ª Região;
- Promover a transformação digital, proporcionando acesso aos serviços do Conselho de Fonoaudiologia 6ª Região através de múltiplos canais de atendimento.

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

2.3 Benefícios a serem alcançados

- 24h de atendimento aos usuários dos serviços do Conselho de Fonoaudiologia 6ª Região por meio de autoatendimento e emulação humana;
- Satisfação dos usuários dos canais de comunicação do Conselho de Fonoaudiologia 6ª Região;
- Ampliação das possibilidades de interação por multicanais (site, whatsapp);
- Automatização de tarefas de atendimento.

3) Escopo e Entregáveis

A CONTRATADA deverá entregar, no mínimo:

1. **Plano de Projeto** com cronograma, marcos, responsáveis e riscos (Gantt ou equivalente).

2. **Levantamento e modelagem**: entrevistas, inventário de dúvidas/serviços por setor, definição de intents e entidades, e **desenho de fluxos** (BPMN 2.0 **ou** mapa mental com exportação **.bpmn** ou **.json**).

3. **Arquitetura** da solução (diagrama lógico, autenticação, segurança, logs, observabilidade, contingência).

4. **Configuração do WhatsApp Business** (Cloud API ou BSP homologado), incluindo: verificação do **Meta Business**, vinculação do **número do CREFONO6** (a titularidade do número e da conta será sempre do CREFONO6), criação e aprovação de **message templates** (HSM), definição de rotas de atendimento e horários.

5. **Chatbot funcional** com os fluxos mínimos do **Anexo A** e **integrações Implanta** do **Anexo D**.

6. **Mecanismo de atendimento humano** (live chat takeover) com fila, painéis de operadores, transcrição e histórico; reencaminhamento por setor.

7. **Ambiente de Homologação** e **Plano de Testes** (Anexo B) com execução assistida e registros de evidência.

8. **Treinamento** (Anexo C): administrativos, operadores e TI.

9. **Manuais e Documentação**: operação, atualização de conteúdo/fluxos, gestão de templates WhatsApp, catálogo de APIs utilizadas, dicionário de dados, segurança e backup.

10. **Go-Live assistido (Hypercare)** por 30 dias úteis com acompanhamento e ajustes.

11. **Suporte e SLA** (Seção 10) e **Relatórios mensais** (volumetria, SLAs, satisfação/CSAT, resolutividade do bot, intents sem resposta, fila de humanos, taxa de transferência, etc.).

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Observação: Os relatórios previstos nesta seção deverão ser emitidos a partir do módulo descrito na **Seção 4.8 (Relatórios e Analytics)**.

4) Requisitos Funcionais (mínimos)

4.1 **Canais**: WhatsApp (número oficial do CREFONO6). Opcional: widget web chat espelhado (mesmos fluxos) – se ofertado, não pode gerar custo adicional obrigatório.

4.2 **Roteamento por setor**: Financeiro, Registro/Inscrição, Fiscalização, Comunicação, TI, Jurídico e outros definíveis pelo CREFONO6.

4.3 **Integração Implanta** (via REST/HTTPS):

- **Consultas (GET)**:

  - Informações de **empresa** por **CNPJ**; verificação de **situação/ adimplência** por CNPJ.

  - Verificação de **profissional** ativo e **adimplente** por **CPF**.

  - Retorno de dados de **profissional** a partir do **CPF** (campos: adimplente (SIM/NÃO), data de nascimento, telefones, região administrativa, sub-região, cidade residencial, gênero, situação/detalhe).

- **Serviços (POST)**:

  - **Atualização** de valores de débitos conforme parâmetros informados (**não** retorna débitos da Executiva nem débitos protestados).

  - **Geração de boleto** (retorno: **URL** para baixar **PDF**).

  - **Simulação de renegociação** e **execução de renegociação** (retorno: **termo de renegociação** e **boletos** com **URL** para download).

  - **Geração de certidão** (retorno: **URL** do PDF).

> Observação: Conforme resposta do fornecedor Implanta, **não há custo adicional** do lado deles para consumo das APIs hoje disponíveis; credenciais serão disponibilizadas ao integrador indicado pelo CREFONO6. A solução deve prever **parametrização** de endpoints, chaves e tokens sem necessidade de desenvolvimento adicional.

4.4 **Atendimento Humano**:

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

- Transferência proativa pelo bot (palavras-chave como “atendente”, “humano”, falhas de entendimento sucessivas ou regras de negócio) e transferência manual por operador.

- **Fila por setor**, painel web para operadores, indicadores de SLA (tempo de espera e de primeiro atendimento), possibilidade de **voltar ao bot** ao encerrar a conversa.

- Registro integral da conversação (bot e humano) com **exportação CSV/JSON** e **vinculação ao CPF/CNPJ** quando informado.

4.5 **Conteúdo/Knowledge Base**:

- Repositório de **FAQs** versionado, pesquisável, com owner por setor e trilha de auditoria.

- Editor para atualização por equipe do CREFONO6 sem necessidade de programador.

4.6 **Mensageria WhatsApp**:

- Gestão de **templates** e **categorias de conversação** segundo regras da Meta; bloqueio de envios fora de janela se não houver template aprovado.

- **Opt-in/Opt-out** explícitos e registro para LGPD; automações de confirmação quando aplicável.

4.7 Descrição da solução, **Acessibilidade e UX**:

- Linguagem simples, com prompts curtos, emojis moderados e confirmação de ações críticas (ex.: emissão de renegociação).

- Suporte a anexos **PDF** e URLs retornadas pelo Implanta.

4.8 Interface de atendimento, com as seguintes características do perfil operador:

4.8.1 Tela onde o atendente poderá visualizar a fila de atendimento, buscar um atendimento (público) que já esteja ocorrendo;

4.8.2 Possibilidade de envio de texto, voz, vídeo e arquivos específicos pela interface;

4.8.3 Possibilidade de resgatar o histórico dos atendimentos que aquele cliente já teve anteriormente, inclusive os atendimentos feitos pelo serviço automatizado (chatbot);

4.8.4 Possibilidade de alteração entre os diversos setores disponibilizados para o seu perfil;

4.8.5 Possibilidade de identificar através de qual canal o atendimento (público) está se comunicando;

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

4.8.6 Poderá consultar interações anteriores desde que dentro do mesmo eixo.

4.9 Interface dos Gestor de Unidade, que terá, além das funcionalidades do atendente, mais do **perfil gestor de unidade**:

4.9.1 Possibilidade de visualizar todos os atendimentos dos atendentes em sua unidade e nas unidades hierarquicamente inferiores;

4.9.2 Oferecer módulo de gestão em tempo real do status dos atendentes e da fila de espera;

4.9.3 Possibilidade de atribuir um atendente a um atendimento (público);

4.9.4 Atribuir e remover autorização para um atendente na sua unidade;

4.9.5 Relatórios analíticos e sintéticos dos atendimentos e da atividade dos Operador;

4.9.6 Deverá ter módulo de análise de qualidade;

4.9.7 Acompanhamento por parte do operador de suas atividades como quantidade de atendimentos, tempo de pausa;

4.9.8 Solução deverá apresentar relatório de palavras ou perguntas não conhecidas respondidas pelo Assistente, ranqueadas conforme a quantidade de ocorrências, visando possibilitar a associação a uma resposta (treinamento do Robô) de forma simples;

4.9.10 A solução deverá permitir o aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos consumidores, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência (atualização de assuntos, respostas links dentre outros);

4.9.11 Deverá permitir a criação de usuários para operação do sistema, criação de grupos de atendimento para os quais serão encaminhados os atendimentos (transbordo humano), que tratarão de assuntos específicos e atendentes, que estabelecerão conversas via chat com os assistidos, bem como que tais atendentes poderão ser relacionados a um ou mais grupos;

4.9.12 Permitir a definição de intervalo de atendimento, bem como da informação de feriados customizados por eixos e grupos de atendimento para apresentar mensagem para informar ao usuário, da impossibilidade de atendimento humano em caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, recesso);

4.9.13 Possuir pesquisa de satisfação, e relatório referente à avaliação dos atendimentos realizados pelo ChatBot;

4.9.14 Possuir relatório de duração de atendimentos, de atendimentos por operador, de atendimento por grupo de atendimento, identificando o atendimentos resolvidos pelo ChatBot ou pelo operador, atendimentos perdidos (caso o atendimento não ocorra dentro de um determinado prazo).

4.10 Interface Administrativa, com as seguintes características do **perfil Administrador do Sistema**:

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

4.10.1 Configuração de autenticação em serviço OAuth 2.0;

4.10.2 Criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (logins);

4.10.3 Configuração do WhatsApp Business;

4.10.4 Configuração das redes sociais disponíveis, no mínimo 2 (duas) das seguintes redes: Instagram e Facebook;

4.10.5 Configuração do serviço de SMS;

4.10.6 Demais atividades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando;

4.10.7 O administrador o sistema que terão acesso a relatórios de atendimento e são responsáveis pela gestão dos grupos e avaliação dos níveis de atendimento, podendo realizar alocação de técnicos, configurações nos scripts e nas cadeias de atendimento, utilizado pelo ChatBot podendo: incluir ou alterar nível de atendimento, inserir links, vídeos e outras mídias como resposta às perguntas dos usuários.

4.11 Interface treinamento da IA, com as seguintes características do perfil administrado do Chatbot:

4.11.1 Configuração de árvore de decisão para o atendimento automatizado (chatbot);

4.11.2 Vinculação da árvore de atendimento a um ou mais canais disponíveis;

4.11.3 solução deve incluir uma ferramenta de gestão de conhecimento que permita aos operadores e gestores adicionar, editar e excluir documentos nos formatos Word, Excel e PDFs na base de conhecimento. Essa base de conhecimento será utilizada para alimentar o chatbot com respostas para perguntas frequentes e oferecer autoajuda ao público. Quando receber questionamentos, a IA deve ser capaz de pesquisar as respostas dentro dessa base de conhecimento própria alimentada pelo Conselho de Fonoaudiologia 6ª Região;

4.11.3.1 A ferramenta de gestão de conhecimento deve facilitar o treinamento contínuo da Inteligência Artificial (IA) por meio da inserção progressiva de documentos, com o objetivo de aprimorar a habilidade da IA em compreender e responder precisamente às consultas dos usuários.

4.11.3.2 Os documentos inseridos e editados devem passar por aprovação prévia pelo gestor do sistema antes de serem publicados ou atualizados na base de conhecimento.

4.11.3.3 Não deve haver limites ou custos adicionais associados ao número de documentos que podem ser armazenados na base de conhecimento, nem ao número de respostas fornecidas durante o fluxo de conversas.

4.11.3.4 A solução deve integrar-se a um chatbot, fornecendo aos usuários um menu que lhes permita acessar as informações contidas na base de conhecimento de forma intuitiva e eficiente.

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

4.11.3.5 O chatbot deve ser capaz de utilizar o conteúdo da base de conhecimento para responder às perguntas dos usuários de maneira precisa e relevante, oferecendo suporte e orientação adequados.

4.11.3.6 Tanto a ferramenta de gestão de conhecimento quanto o chatbot devem ter interfaces fáceis de usar, garantindo que os operadores, gestores e usuários finais possam interagir com eles de forma eficiente e sem dificuldades.

4.11.3.7 Deve haver recursos de monitoramento e geração de relatórios para acompanhar o uso da base de conhecimento e a eficácia das respostas fornecidas pela IA.

4.11.3.8 Demais atividade necessárias para manter e configurar o serviço de atendimento automatizado em funcionamento, que não sejam de responsabilidade do Administrador do sistema;

4.12. Agente do Chatbot para Website, com as seguintes características:

4.12.1 Possibilidade de inclusão no portal do Conselho de Fonoaudiologia 6ª Região;

4.12.2 Possibilidade ao público conversar em tempo real com os atendentes ou chatbot por intermédio de ferramenta específica;

4.12.3 A solução deve permitir que o público visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.

4.12.4. Interface para o cliente enviar seus dados de contato;

4.12.5 Interface de atendimento do tipo chat;

4.12.6 Possibilidade de envio de anexos (voz, vídeo, fotos e demais arquivos permitidos);

4.12.7 Integração com redes sociais;

4.12.8 A plataforma deve permitir o atendimento utilizando, minimamente, os canais do WhatsApp Business **8** API, Direct do Instagram , Messenger do Facebook , Telegram e chat via web;

4.12.9 A solução deve permitir configurar respostas-padrão, bem como menu de opções de assuntos tratados na plataforma chat.

4.12.10 A solução deve permitir que o público avalie o atendimento após o seu encerramento.

4.12.11 A plataforma chat deve possibilitar a transferência do atendimento para um atendente humano quando o chatbot não conseguir responder automaticamente a eventuais questionamentos.

4.12.12 Relatórios analíticos e detalhados dos atendimentos efetuados identificando minimamente:

4.12.13 Capacidade de importar e exportar agenda de contatos através de arquivos XLSX ou outros formatos acessíveis.

4.13 WebService, para acesso, no mínimo, aos seguintes recursos:

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

4.13.1 Envio e recebimento de mensagens;

4.13.2 Visualização das informações do atendido (público);

4.13.3 Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar os dados dos contatos por canal.

4.14. Os serviços estão divididos nos seguintes itens/entregas (Quadro 01):

Item	Especificação
1	Assinatura mensal da plataforma incluindo 7 usuários operando a plataforma
2	Serviço de configuração inicial (implantação, treinamento e testes)
3	Conversas adicionais iniciadas pelo atendido (conversas passivas)
4	Conversas adicionais iniciadas pelo CREFONO6 (conversas ativas)

Sustentabilidade

4.13. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos contidos na Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

Subcontratação

4.14. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.9) Relatórios e Analytics (Obrigatórios)

Para efeitos das Seções 3.11 (Relatórios) e 10 (SLA), ficam definidos como obrigatórios os relatórios e indicadores listados a seguir. A CONTRATADA deverá prover módulo de relatórios e dashboards em ambiente web, com filtros por período, setor, fluxo/assunto, status do atendimento (resolvido pelo bot ou transferido), operador humano e canal. Os dados devem estar disponíveis para consulta 24x7, com controle de acesso por perfil e trilha de auditoria.

4.9.1 Métricas mínimas (contagens):

a) Número de atendimentos via chatbot (conversas iniciadas e concluídas no bot).

b) Número de atendimentos realizados por humanos provenientes de transferência do chatbot (handover bot→humano).

4.9.2 Métricas mínimas (tempos):

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

c) Tempo de atendimento pelo chatbot, incluindo: Tempo de Primeira Resposta do bot (TPR-bot) e Tempo Médio de Atendimento do bot (TMA-bot) — medido da primeira mensagem do usuário até o encerramento automático do fluxo ou a transferência para humano; apresentar também percentis P50 e P90.

d) Tempo de atendimento por humano, incluindo: Tempo de Espera até o primeiro atendimento humano (FRT-humano/Tempo de Fila) e Tempo Médio de Atendimento humano (TMA-humano) — medido da primeira resposta do atendente até o encerramento do atendimento; apresentar também percentis P50 e P90.

4.9.3 Taxas e indicadores derivados (mínimos): taxa de transferência bot→humano; resolutividade do bot; taxa de abandono na fila humana; volume por setor e por tipo de fluxo.

4.9.4 Exportação e integração: disponibilizar exportação em CSV/XLSX e JSON, com possibilidade de agendamento de envio mensal para e-mails institucionais do CREFONO6. Desejável disponibilizar API de leitura para integração com ferramentas de BI.

4.9.5 Atualização dos dados: atualização em tempo quase real (atraso máximo de 5 minutos) OU, no mínimo, consolidação diária D-1 — o licitante deve declarar o modo ofertado.

4.9.6 Retenção e LGPD: retenção de métricas e histórico de conversas por 24 meses (parametrizável); mascaramento/anonimização de dados pessoais nos relatórios; acesso segregado por perfil; registro de auditoria de acessos/exports.

4.9.7 Critérios de aceite específicos: validação de contagens e tempos com amostra mínima de 30 conversas reais (bot e humano), conferência das exportações (CSV/XLSX e JSON) e verificação de disponibilidade do painel de relatórios ≥ 99,5% no mês de Hypercare.

Observação: Os relatórios mensais previstos devem ser extraídos diretamente deste módulo, contemplando, no mínimo, os itens acima.

5) Requisitos Não Funcionais

- **Disponibilidade**: ≥ **99,5%** mensal do serviço de bot (excluídos períodos de manutenção programada com aviso ≥72h).

- **Desempenho**: TTFB do bot ≤ **2s** em 95% das mensagens; fila de humano com **tempo médio de espera** alvo ≤ **5 min** em horário de atendimento.

- **Escalabilidade**: suportar picos de **5.000 conversas/dia** (parametrizável, sem re-arquitetura).

- **Observabilidade**: logs de requisição/resposta (mascarando dados pessoais sensíveis), trilha de auditoria e dashboards de volumetria/erros.

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

- **Portabilidade / Anti lock-in**: titularidade do **número**, **conta WhatsApp/Meta**, **templates**, **fluxos** e **código** (quando aplicável) será do CREFONO6. Exigir **exportação** de fluxos em **BPMN 2.0** ou **JSON**, e **exportação dos dados** (conversas, métricas, configuração) em formatos abertos.

6) Segurança da Informação e LGPD

- **LGPD**: a CONTRATADA será **operadora** de dados pessoais; deve apresentar **DPA** (Acordo de Processamento de Dados) e **encarregado (DPO)** com contato.

- **Bases legais**: execução de políticas públicas/obrigações legais/legítimo interesse, quando aplicável; **consentimento** quando necessário; registro de opt-in.

- **Criptografia**: TLS 1.2+ em trânsito; dados sensíveis **em repouso** cifrados; segredo de API em **cofre** (ex.: KMS/Secrets Manager).

- **Princípio do mínimo privilégio**: segregação de ambientes (**homolog/produção**), roles por perfil e MFA para painéis.

- **Conformidade**: boas práticas **OWASP ASVS/Top10**, revisão de código (se aplicável) e **Pentest** ou **VA** anual (apresentar laudo).

- **Retenção**: política de retenção e descarte (ex.: conversas por 24 meses, parametrizável), com direito de eliminação via solicitação do titular.

- **Backups**: diários, **RPO ≤ 24h**, **RTO ≤ 4h** para plataforma de atendimento.

7) Integração Técnica com o Implanta (Anexo D)

- A CONTRATADA **deverá consumir** os métodos já disponibilizados pelo Implanta via **API**, conforme lista atual recebida do fornecedor (consultas GET e serviços POST descritos na Seção 4.3).

- A CONTRATADA deverá elaborar **documento de Integração** contendo: URL(s) dos endpoints, parâmetros, payloads, códigos de retorno, mapeamento de campos, regras de negócio, tratamento de erros/timeouts e **planos de contingência** (ex.: indisponibilidade do Implanta → abrir ticket/registro e orientar o usuário a finalizar o processo posteriormente, preservando protocolo).

- O design deve suportar **inclusão futura** de novos endpoints sem reescrita dos fluxos.

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

8) Critérios de Aceite / Homologação (ver Anexo B)

Para aceite, todos os **casos de teste** deverão obter **sucesso** em ambiente de homologação e depois em produção, incluindo:

- Consulta de **adimplência por CPF** (com cenários válido, inválido e inadimplente).

- Consulta de **empresa por CNPJ** (válido, inválido, adimplente/inadimplente).

- **Emissão de 2ª via de boleto** e download do **PDF** via URL.

- **Simulação** e **execução de renegociação** com retorno do **termo** e **boletos (PDF/URL)**.

- **Geração de certidão** com retorno do **PDF/URL**.

- Fluxos de **triagem por setor** e transferência para **atendente humano**.

- **Registro e exportação** das conversas (CSV/JSON) com metadados.

- **LGPD**: opt-in/opt-out, consentimento quando necessário, anonimizador/mascaramento nos logs.

9) Obrigações das Partes

9.1 Da CONTRATADA: executar o objeto; prover ambientes, licenças e hosting necessários ao bot; garantir segurança, confidencialidade e integridade dos dados; disponibilizar **suporte** conforme SLA; treinar equipes; entregar toda a documentação, fontes e exportações previstas.

9.2 Do CREFONO6: prover número e acesso ao **Meta Business**; indicar Ponto Focal por setor; fornecer conteúdos institucionais/FAQs; aprovar fluxos/templates; disponibilizar credenciais do **Implanta** e apoiar testes; deliberar e homologar entregas.

9.3 Modelo de execução do objeto

Condições de execução

9.4. Rotinas de execução

9.5.1. Prazos

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

9.5.2. Reunião de Alinhamento

9.5.2.1. Deverá ser realizada, até o 5º (quinto) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes, por meio de videoconferência ou presencialmente na Sede do Contratante, situado na Av. do Contorno, 9787 - Prado, Belo Horizonte - MG, 30110-017, uma reunião de alinhamento, com a participação do preposto da Contratada e do responsável técnico pela disponibilização da plataforma, conforme definição e agendamento efetuado pela Gestora deste Contrato, com o objetivo de:

a) apresentar preposto conforme definido no item **7.4.6**;

b) identificar as expectativas a respeito da Solução contratada;

c) apresentação de um cronograma de atendimento remoto e presencial da Solução, que deverá ser avaliado e aprovado pela Gestora deste Contrato;

d) nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;

e) apresentação ao Contratante de um número de telefone e e-mail, que possibilite ligações gratuitas ou com custo de ligações locais para sua central de atendimento; e

f) repasse de informações, pelo Contratante, a respeito dos sistemas corporativos e outras que porventura venham a agregar valores ao bom desempenho da execução do objeto.

9.5.2.2. Após a reunião de alinhamento, deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pelo Contratante e pela Contratada.

9.5.2.3. A Contratada deverá implementar o Chatbot Multicanal com IA no máximo 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato.

9.5.2.4 Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

9.5.2.5 A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

9.5.2.6 O treinamento / repasse de conhecimento deverá ser realizado mediante agendamento entre a contratante e a contratada após a conclusão do processo de instalação / implantação.

Local e horário da prestação dos serviços.

9.5.3. Os serviços serão prestados de forma online através da rede mundial de computadores por meio da plataforma da CONTRATADA, 24 horas por dia 7 dias por semana, durante toda vigência do contrato.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021).

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

9.6 - O prazo de garantia contratual dos serviços será por todo período de vigência do contrato.

9.7. Do Acordo de Nível de Serviço

10) Suporte e SLA

- **Horário de suporte**: comercial (09h–17h, seg–sex) com **plantão crítico** 24x7 para indisponibilidade total do bot ou falhas que impeçam emissão de boletos/renegociações.

- **Prazos de atendimento** (SLA):

  - **Crítico** (P1 – serviço indisponível ou perda de dados): atendimento ≤ **4h**, solução ≤ **24h**.

  - **Alto** (P2 – degradação relevante ou falha de integração): atendimento ≤ **8h**, solução ≤ **2 dias úteis**.

  - **Médio** (P3 – bug sem impacto relevante): atendimento ≤ **24h**, solução ≤ **3 dias úteis**.

  - **Baixo** (P4 – dúvida/melhoria): atendimento ≤ **5 dia útil**, solução sob agendamento.

- **Relatórios mensais** de SLA e volumetria.

11) Qualificação Técnica do Licitante (Habilitação)

Exigências mínimas (comprovar por **atestado(s) de capacidade técnica** ou contratos/declarações):

1. Experiência em **implantação de chatbot no WhatsApp Business** com **integrações via API REST** (mínimo **3 projetos** nos últimos **36 meses**; pelo menos **1** em órgão público/Conselho/entidade de classe ou autarquia).

2. Equipe mínima: **1** Arquiteto(a) de Integração, **1** Engenheiro(a)/Dev Back-end, **1** Conversational Designer, **1** Especialista WhatsApp Business, **1** Analista de Suporte/Operações; currículos sumários.

3. Política de **Segurança da Informação** e comprovação de **controles** (ex.: ISO 27001 ou equivalente **desejável**; obrigatório apresentar política e procedimentos).

4. Declaração de **conformidade LGPD** e indicação de **DPO**.

12) Critérios de seleção do fornecedor

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021 e decreto 11.871/2023, que culminará com a seleção da proposta de menor preço por item.

8.2. As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no Anexo I do Aviso de Contratação Direta.

8.3. Os critérios de habilitação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no Anexo I do Aviso de Contratação Direta.

8.4. Os critérios de habilitação técnica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no Anexo I do Aviso de Contratação Direta.

Regime de execução

8.5. O regime de execução do contrato será empreitada por preços mensal e unitários.

8.6. A tarifação da solução foi dividia em conjuntos, para facilitar o entendimento e cobrança, da seguinte forma:

8.7. Conjunto 1 de uso mensal, conforme tabelas de propostas abaixo:

Tabela 01 (Conjunto 01)

ID	Entrega	Unidade de Medida	Quantidades	Valor unitário	Valor Total
1	Assinatura mensal da plataforma incluindo 7 usuários operando a plataforma	MÊS	12	R$	R$
Total A					R$

8.8 Conjunto 2 de uso único, recorrente, tabela de propostas abaixo:

Tabela 02 (Conjunto 02)

ID	Entrega	Unidade de Medida	Quantidades	Valor unitário	Valor Total
2	Serviço de configuração inicial (implantação, treinamento e testes)	Unitário	1	R$	R$

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Total B	R$

8.9 Conjunto 3 de conversas adicionais, tabela abaixo:

Tabela 03 (Conjunto 03)

ID	Entrega	Unidade de Medida	Quantidades	Valor unitário	Valor Total
3	Conversas adicionais iniciadas pelo atendido (conversas passivas)	Unitário	36.000	R$	R$
4	Conversas adicionais iniciadas pelo CREFONO6 (conversas ativas)	Unidade	6000	R$	R$
Total C					R$

8.10 As propostas deverão conter todos os itens destas tabelas, com os valores unitários e total preenchidos, **AQUELES VALORES QUE NÃO CONSTITUEM COBRANÇA DA EMPRESA, DEVEM SER COLOCADOS COMO SENDO R$0,00 (ZERO REAIS).**

8.11. Todos os 3 conjuntos de itens constituem um único lote a ser licitado.

8.12. Para a escolha da melhor proposta durante o dispensa eletrônica será considerado apenas o somatório dos valores dos itens, sem multiplicadores para os valores anuais.

8.13. A fórmula utilizada para o valor anualizado do contrato é: Total A + Total B + Total C.

8.14. Como cada item é uma parte da solução oferecida e, para que a oferta de um item é necessário prover toda infraestrutura de suporte; como, num omni channel a integração é condição fundamental para a qualidade do serviço, não faz sentido que os itens tenham fornecedores diversos, por isto um único fornecedor deverá prover todos os conjuntos e itens discriminados, **PORTANTO TODOS OS CONJUNTOS FAZEM PARTE DE UM ÚNICO LOTE.**

8.15. No **Conjunto 1** as entregas de id **1** será paga mensalmente.

8.16. No **Conjunto 2**, a entregas de id **2** será utilizado uma única vez, mesmo que o contrato seja renovado.

8.17. Os itens do **Conjunto 3** (entrega de id **3** e id **4**) refere-se as conversas adicionais , distribuindo o pacote de 36000 (trinta e seis mil) conversas passivas e o pacote de 6000 (seis mil) conversas ativas respectivamente conforme a necessidade do mês.

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

8.18. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

8.18.1 Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;

8.19. A solução deve suportar múltiplas contas WhatsApp Business.

8.20. A solução deve suportar autenticação OAuth 2.0 para sua interface Web de atendimento e administração.

8.22 A Contratada deve permitir anonimação dos dados pessoais, exclusão e seu download, por solicitação do titular dos dados ou do Conselho Regional de Fonoaudiologia 6ª Região.

8.23. Em caso de solicitação direta do titular dos dados, a Contratada deve informar imediatamente ao CREFONO6 sobre o fato e as providências tomadas;

Forma de Fornecimento

8.24. O fornecimento do objeto será continuado.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R$): 56.120,00

9.1. O valor cotado para a contratação em tela restou estimado em R$ 56.120,00 (cinquenta mil, cento e vinte reais).

13) Propriedade Intelectual e Portabilidade

Todo o material produzido (fluxos, prompts, textos, templates, APIs, conectores, documentação, código e artefatos) **pertence ao CREFONO6**. A CONTRATADA deve prover **exportação completa** dos ativos e colaborar em futura migração, sem ônus adicional além do previsto contratualmente.

14) Prazos

- **Prazo máximo de implantação**: até 20 **dias corridos** após a assinatura, incluindo homologação e go-live.

- **Vigência do contrato**: **12 meses**, renováveis.

15) Penalidades

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Previstas na Lei de Licitações aplicável e no contrato: advertência, multa por atraso/descumprimento de SLA, suspensão temporária e demais sanções cabíveis.

16) Critérios de Pagamento

Do recebimento

16.1.1 Recebimento provisório e definitivo da solução

16.1.2 A solução será recebida provisoriamente quando estiver em plena condição de funcionamento, atestado pelo acesso à plataforma dos servidores da **CONTRATANTE** que atuaram como administradores da solução;

16.1.3. A **CONTRATANTE** realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço e emitirá o Termo de Recebimento Provisório.

16.1.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do Recebimento Provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

a) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções;

b) Emitir Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

16.1.5. O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

16.1.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

16.2 Do pagamento

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

16.2.1. A Contratada deverá, obrigatoriamente, apresentar nota fiscal/fatura correspondente aos objetos contratados.

16.2.2 O pagamento referente no **conjunto 1**, o serviço de assinatura mensal, de id **1** na tabela de item **8.7**, terá cobrança mensal e independe de consumo.

16.2.3 O pagamento referente ao serviço do **conjunto 2**, de id **2** na tabela de item **8.8**, será pago uma única vez, no início da operação do serviço pela Contratada, não havendo novos pagamentos, mesmo em caso de renovação contratual.

16.2.4 Em caso da prestação de serviço que não tenham cobertura no mês por completo, o valor pago deverá ser proporcional à quantidade de dias de efetiva prestação dos serviços.

16.2.5 O pagamento referente no **conjunto 3**, os serviços passivos e ativos de atendimento, do id **3** e **4** da tabela do item **8.9**, será pago uma única vez para ser distribuído conforme a necessidade do mês.

16.2.6. É condição indispensável para o pagamento a emissão do Termo de Recebimento Definitivo

16.2.7. Caberá à Contratada apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, os comprovantes atualizados de regularidade com a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sob pena de aplicação das penalidades específicas previstas neste Termo.

16.2.8. O CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho e vinculado à conta corrente da Contratada.

16.2.9. Os pagamentos serão efetuados após análise da conformidade das solução do Chatbot multicanal com IA com API da meta fornecida com o discriminado na respectiva nota fiscal/fatura e o atesto do gestor do contrato.

16.2.10. O atesto do gestor do contrato na nota fiscal/fatura é condição indispensável para o pagamento:

16.2.11. Na ausência do (a) gestor (a) do contrato (férias, licença ou em viagem por interesse do Contratante), o atesto será dado pelo gestor substituto.

16.2.12. O Contratante reserva-se o direito de não atestar a nota fiscal/fatura para o pagamento, se os dados constantes desta estiverem em desacordo com os dados da empresa contratada ou, ainda, se a solução fornecida não estiver suprem conformidade com as especificações apresentadas neste Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

16.2.13. O gestor deverá enviar o processo com a solicitação de pagamento à Departamento Financeiro em prazo hábil para a realização do tempestivo pagamento em conformidade com o estabelecido neste contrato:

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

16.2.14. Em havendo duas ou mais solicitações de pagamento aptas a serem processadas e não sendo possível a efetivação da quitação na mesma data, a Diretoria Financeira deverá observar a ordem de preferência estabelecida no caput do art. 141 da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2.15. Não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total, relativo ao contrato, conforme art. 145 da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2.16. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento definitivo do objeto, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente comprovada e em perfeitas condições, atestada pelo setor competente deste Regional. Essa Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida em nome do CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA - 6 REGIAO, CNPJ Nº 01.646.861/0001-04 e encaminhada para o e-mail: suprimentos@crefono6.org.br

- Mediante **marcos de entrega** aceitos (Seção 8).

- Mensalidades proporcionais por período efetivamente prestado.

- Reembolso de **taxas Meta** mediante comprovantes/notas (sem margem).

17) Fluxos Mínimos do Chatbot

1. **Boas-vindas e Consentimento LGPD** (apresentação, finalidade do tratamento e link para Política de Privacidade).

2. **Triagem por setor** (menu rápido + NLP para palavras-chave).

3. **Consulta de situação cadastral por CPF (profissional)** → retorno: situação/adimplência, dados cadastrais básicos, orientações conforme status.

4. **Consulta de situação por CNPJ (empresa)** → retorno: situação/adimplência, orientações.

5. **2ª via de boleto** → coleta de identificadores + chamada ao Implanta → envio de **URL** do **PDF**.

6. **Renegociação** → simulação → confirmação → execução → envio de **termo** e **boletos (PDF/URL)**.

7. **Emissão de certidão** → envio de **URL** do **PDF**.

8. **Atendimento humano**: entrada/saída de fila, aviso de horário de atendimento, protocolo e pesquisa de satisfação opcional.

9. **Perguntas frequentes** por setor (cadastro gerenciável pelo CREFONO6).

10. **Protocolo/Comprovante** da interação com número de atendimento.

18) Casos de Teste de Homologação (exemplos)

- CPF **válido adimplente** → resposta esperada com campos obrigatórios.

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

- CPF **válido inadimplente** → oferta de **renegociação** e **2ª via**.

- CPF **inválido** → mensagem de erro orientativa.

- CNPJ **válido** (situação OK e não OK).

- **Geração de boleto** → validação da **URL** e **download** do **PDF**.

- **Simulação/Execução** de **renegociação** com geração de **termo** + **boletos PDF**.

- **Certidão** → geração e validação do **PDF/URL**.

- **Handover** para humano (por palavra-chave e por limiar de falhas de NLU).

- **Exportação** de conversas (CSV/JSON) e verificação de mascaramento.

> Cada teste deve registrar: pré-condições, passos, evidências (prints/arquivos), resultado e aceite.

19) Treinamento (carga horária mínima)

- **Administradores/Conteudistas** (6h): gestão de fluxos/FAQ, templates, relatórios e métricas.

- **Operadores de Atendimento** (4h): uso do painel, fila, boas práticas e LGPD no atendimento.

- **Equipe de TI** (4h): integrações, monitoramento, logs, backup, contingência e atualização de segredos.

- Entrega de **apostila digital** e **vídeo-aulas** gravadas.

20) Diretrizes Técnicas da Integração com Implanta

- A solução deve suportar **configuração de endpoints** e **tokens** fornecidos pelo Implanta.

- Implementar **retries** com backoff exponencial e circuit breaker para indisponibilidade.

- **Timeout padrão** de chamadas: 15s (parametrizável).

- Tratamento de erros padronizado: mensagens amigáveis ao usuário, log técnico com **correlação** de protocolo.

- **Validações** de CPF/CNPJ e sanitização de entrada; mascaramento de campos sensíveis em logs.

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

- Armazenamento apenas do **mínimo necessário**; preferir **não persistir** dados pessoais retornados, exceto metadados necessários à prestação do serviço e histórico de atendimento.

21) Disposições Finais

Qualquer divergência entre propostas e estes requisitos deverá ser sanada pela licitante, sob pena de desclassificação. Casos omissos serão resolvidos pela Comissão, observada a legislação aplicável.

22. PROVA DE CONCEITO

22.1. Definido um vencedor provisório, este deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto ofertado, através da Etapa de Demonstração do Serviço, visando dar segurança mínima a contratação, conforme preconizado na Lei Federal n° 14.133/21;

22.2. O licitante provisoriamente declarado vencedor deve demonstrar a execução dos serviços, para fins de verificação do atendimento dos requisitos descritos neste Termo de Referência;

22.3. O licitante provisoriamente declarado vencedor deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data da convocação, apresentar à CONTRATANTE a Solução ofertada que poderá ser em nuvem do fornecedor;

22.4. A Licitante convocada poderá dispor de até 08 (oito) horas para apresentação da solução. Cada item e subitem relativos ao Termo de Referência deverá ser comprovado/apresentado e deverá ser imediatamente avaliado pela comissão avaliadora como “conforme” ou “não conforme”. Um ou mais itens avaliados como “não conforme” implicará na imediata desqualificação da licitante não sendo necessário que a mesma dê continuidade à apresentação dos itens restantes;

22.5. Caso não cumpra qualquer um dos Requisitos detalhados no termo de referência, a empresa será desclassificada e a licitante classificada na posição imediatamente posterior será convocada para a demonstração dos serviços, até a obtenção de uma proposta adequada ou ser considerada fracassada a licitação;

22.6. Os serviços apresentados na demonstração serão examinados e avaliados, em Ata, por servidores do Conselho, preferencialmente servidores da área da Tecnologia da Informação e Comunicação designados para essa atividade;

22.7. Será considerada aprovada a solução que atender a todas as exigências contidas e efetuar a demonstração técnica, apresentando as condições mínimas de funcionalidade, performance, segurança e desempenho previstas neste Termo de Referência;

22.8. Ao final da Etapa de Demonstração do Serviço, a avaliação deverá ser encaminhada para o pregoeiro para as devidas providências.

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

23. DA EXPEDIÇÃO

23.1. Este Termo de Referência foi expedido na cidade de Belo Horizonte pelo Setor de Suprimentos/Compras do CREFONO6, conforme inciso I do Art. 72 da Lei 14.133/2021.

CONTATOS

Setor de Suprimentos / Compras

E-mail: suprimentos@crefono6.org.br

Tel.: (31) 3244-3598

Setor de Suprimentos / Compras

E-mail: compras@crefono6.org.br

Tel.: (31) 3244-3594

24. DA APROVAÇÃO

Aprovo este Termo de Referência ressaltando que todos os preceitos legais pertinentes deverão ser obedecidos, em especial as diretrizes supracitadas

Belo Horizonte, 24 de março de 2026.

Débora Rossi
Presidente do Conselho Regional de Fonoaudiologia 6ª Região
CREFONO6

ZapSign 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)
Última atualização em 24 Março 2026, 15:56:24

ZapSign By Truora

Status: Assinado
Documento: Anexo I - TR ChatBot Crefono6.Pdf
Número: 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c
Data da criação: 24 Março 2026, 14:31:04
Hash do documento original (SHA256): d6f592483032b4b9454f64c5d94250b08757e68325e5582acc61ebaf5972bdd2

Assinaturas

1 de 1 Assinaturas

Assinado via ZapSign by Truora

DÉBORA CARDOSO ROSSI
Data e hora da assinatura: 24/03/2026 15:56:24
Token: 60b4b381-e005-47a1-8c51-f8a0cfb15dc1

Assinatura



Débora Cardoso Rossi

Pontos de autenticação:
Telefone: 5531988491170
E-mail: deborarossifono@gmail.com

Localização aproximada: -19.944236, -43.919606
IP: 177.55.231.20
Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 18_7 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/26.3 Mobile/15E148 Safari/604.1

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.
Confirme a integridade do documento aqui.

Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número 05f727c1-feeb-481c-8911-eaf8c592082c, segundo os Termos de Uso da ZapSign , disponíveis em zapsign.com.br